

Propuesta de Sistema Integrado de Gestión para la Agencia de Viajes PLANETOUR

Corporación Universitaria Remington.

Facultad Ciencias Empresariales.

Nombre del programa académico.

Shara Selene Chaparro García.

Economista, Gabriel Zamora.

Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía.

2025.

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios, por brindarme la fuerza, la salud y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan significativa en mi vida académica y personal.

Agradecimiento inmenso a mis padres y hermanos quienes estuvieron a mi lado en este proceso, brindándome su apoyo incondicional para no desistir en este propósito, inspirándome a dar siempre lo mejor de mí. Este logro también es de ellos.

Y por último a mi pareja quien me brindo su apoyo incondicional, por su compañía y paciencia a lo largo de este camino. Este trabajo es el reflejo del inmenso esfuerzo no solo académico sino también personal, que no habría sido posible sin el amor, la confianza y el respaldo de las personas que han estado a mi lado desde el primer momento.

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Palabras clave.....	5
Problemática abordada en la práctica o pasantía	6
Identificación del problema.	6
Objetivos.....	9
Metodología	10
Resultados.....	13
Matriz DOFA	18
Conformación del Sistema Integrado de Gestión - MODELO.....	25
ISO 9001 - Gestión de Calidad	26
ISO 14001: Gestión ambiental.....	27
ISO 45001: Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.....	27
Modelo de Mapa de Procesos	29
Conclusiones.....	30
Referencias.....	31

Resumen

El presente documento se elabora con el fin de plasmar un diseño modelo del Sistema Integrado de Gestión (SIG) el cual será presentado a la Agencia de Viajes Planetour y sus directivos, ello con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio al cliente, la sostenibilidad ambiental y la seguridad en el entorno laboral de la organización, además de alinearse con las normativas vigentes.

Por consiguiente, se da inicio con un diagnóstico para evaluar el estado actual de la empresa frente a los requisitos de cada norma. Partiendo de dicho análisis se ejecuta la estructuración de un mapa de procesos, se definen los procesos normalizados y de allí se establecerán indicadores claves para el desempeño, de esta manera se logra medir la efectividad del sistema integrado de gestión, y posteriormente fomentar la mejora continua.

Es importante resaltar que la aplicación de dicho Sistema de Gestión que se plantea como Modelo se suministra con el fin de reducir riesgos operacionales, mejorar la calidad de los servicios, minimizar impactos ambientales de corto, mediano y largo plazo además de mejorar condiciones laborales seguras para sus colaboradores. Cabe resaltar que con la implementación de dicho sistema se evidenciarán un fortalecimiento en el posicionamiento de la Agencia en el sector turístico, además de aumentar la competitividad y generando confianza con sus clientes y aliados estratégicos.

Con la presente investigación y modelo se busca proporcionar un enfoque integral para la gestión empresarial en la agencia de viajes, con el fin de asegurar sostenibilidad, calidad y seguridad, elementos relevantes para la permanencia y crecimiento en un mercado cada vez más exigente con es el mercado turístico.

Palabras clave

Sistema Integrado de Gestión (SIG), Calidad, Sostenibilidad ambiental, Seguridad y salud Laboral, competitividad, turismo sostenible.

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Se logra evidenciar en la Agencia de Viajes PLANETOUR la ausencia y falta de un Sistema Integral de Gestión, teniendo en cuenta lo competitivo que es el mercado turístico en Colombia, las empresas como son las agencias de viajes enfrentan desafíos que los lleva a tener que mejorar continuamente la calidad de sus servicios, garantizar prácticas ambientales sostenibles, además de asegurar condiciones laborales óptimas para su equipo de trabajo. La ausencia de un SIG dentro de una organización que se dedica a este mercado limita la eficiencia operativa y la competitividad de la misma. La presente investigación propone un diseño de Sistema Integrado de Gestión para la Agencia de Viajes PLANETOUR integrando las normas ISO 9001 (Gestión de Calidad), ISO 14001 (Gestión Ambiental) e ISO 45001 (Seguridad y Salud en el Trabajo).

Identificación del problema.

La ausencia de un Sistema Integrado de Gestión en las agencias de viajes en especial PLANETOUR se evidencia en la ejecución de procesos no adecuados, lo que lleva a inconsistencias en la prestación de los servicios generando así insatisfacción del cliente y de sus aliados estratégicos, por otra parte, la ausencia de políticas en materia ambiental y de seguridad laboral, generan impactos ambientales negativos y ponen en riesgo la seguridad y salud de sus empleados.

La implementación y aplicación de los Sistemas Integrales de Gestión en las organizaciones permite integrar múltiples sistemas de gestión enmarcado de manera coherente, facilitando la alineación de objetivos y lograr optimizar los recursos de la organización, minimizando riesgos que llegan a ser relevantes y devastadores para la misma. En el contexto que relaciona a las agencias de viajes como PLANETOUR, un

sistema integrado de gestión contribuye con la mejora significativa de la satisfacción del cliente, cumpliendo las normas medio ambientales y garantizar un entorno laboral seguro para los empleados. De acuerdo a (Castillo Pinzon & Martinez, 2010);

Así como el sistema respiratorio se encarga de suministrar el oxígeno al corazón para que estas funcionen y el sistema circulatorio irriga la sangre para que los órganos se mantengan vivos, en la organización el sistema de gestión de la calidad busca satisfacer al cliente para garantizar el equilibrio económico, su competitividad y los ingresos para las diferentes operaciones.

Teniendo relación con lo mencionado anteriormente se logra identificar que las agencias de viajes en Colombia deben mejorar la competitividad y la eficiencia operativa con el fin de continuar creciendo dentro del mercado turístico, con la implementación del SIG buscaría satisfacer las necesidades de los clientes y de esta manera generar una mejora continua.

En primer lugar, se llevará a cabo un diagnóstico inicial, allí se evalúa el estado actual de PLANETOUR con relación a las normas de Gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud del personal, de esta manera lograr identificar las brechas y las áreas o aspectos a mejorar. Posteriormente se lleva a cabo lo que sería el diseño del SIG, se desarrolla un mapa de procesos que integra las áreas de calidad, ambiental y de seguridad y salud de los empleados. A continuación, se establecen políticas, indicadores y procedimientos clave para el desempeño de la organización alineados con los objetivos de la misma. No obstante, es de vital importancia capacitar al personal que labora en la organización con el fin de conocer el Sistema Integrado de Gestión fomentando así una

cultura organizacional que se orienta hacia la calidad, sostenibilidad y seguridad. Y finalmente se debe poner en marcha el SIG, de manera periódica se debe llevar un control y se generan las auditorías internas con el fin de conocer la eficacia del sistema con el fin de promover la mejora continua para la organización.

Objetivos

Implementar el uso de un Sistema Integrado de Gestión que garantice la mejora continua de la calidad del servicio, el cumplimiento de los requisitos ambientales y la protección de la salud y seguridad de los trabajadores de la organización, en concordancia con las normas establecidas.

- Diagnosticar el estado actual de PLANETOUR en relación con los estándares de calidad, medio ambiente y seguridad laboral, además, conocer el nivel de cumplimiento a dichas normas estipuladas.
- Diseñar un modelo de Sistema Integrado de Gestión adaptado a las necesidades y objetivos de PLANETOUR, estableciendo las operaciones, políticas y herramientas que permitan la gestión de los procesos.
- Capacitar al personal en la implementación del Sistema Integrado de Gestión con el fin de promover la cultura organizacional y así obtener una mejora continua.
- Evaluar el impacto de la implementación del Sistema Integrado de Gestión en PLANETOUR, controlar dicha aplicación mediante auditorías internas con el fin de identificar las oportunidades de mejora que van alineados con los objetivos empresariales.

Metodología

En la presente investigación se busca abordar la problemática evidenciada en la Agencia de Viajes PLANETOUR, teniendo en cuenta que la organización carece de un Sistema Integrado de Gestión. La ausencia del SIG desencadena una serie de problemáticas que se lograron evidenciar con el análisis de la organización, la falta de un enfoque estructurado en los procesos relacionados con la calidad de los servicios prestados, la gestión medio ambiental y la seguridad laboral de sus empleados, esta serie de hechos infortunados impacta la eficiencia operativa, y por consiguiente la competitividad de la empresa. Por tal motivo, se le propone a PLANETOUR el diseño e implementación de un Sistema Integrado de Gestión donde se aplica las normatividades *ISO 9001 de 2015*, indica: “Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo, tamaño y el producto suministrado” (ISO S. C., 2015, pág. 12).

ISO 14001 de 2015, la norma manifiesta; “El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. (ISO S. c., 2015, pág. 7) .

ISO 45001 de 2018, de acuerdo a la norma se debe tener en cuenta que el objetivo es; “El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionadas con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables”. (ISO S. C., 2018, pág. 7).

De acuerdo con (Lopez Rodriguez, 2009) “Se considera pertinente diseñar un Sistema Integrado de Gestión para las Mipymes, el cual mejoraría la gestión empresarial

de cada uno de los actores de una cadena turística al integrar los requerimientos de los estándares de calidad y otros requerimientos legales”.

El enfoque se le dará a la presente investigación sería cualitativo, ya que se busca comprender, interpretar y buscar soluciones a la problemática estructural que presenta la organización debido a la ausencia del Sistema Integrado de Gestión, con esta propuesta se busca suministrar un modelo (No implementado), que puede ser de apoyo para la empresa y de esta manera se logren tomar decisiones acertadas. El aspecto cualitativo permitirá conocer las deficiencias de PLANETOUR mediante la aplicación de herramientas de medición tales como; entrevistas y análisis documental. Lo anterior con el fin de evaluar el impacto del Sistema Integrado de Gestión por medio de indicadores que permitirá identificar como estaba antes y después de poner en marcha el SIG dentro de PLANETOUR.

Según (Lopez Rodriguez, 2009):

Sin embargo, se debe advertir que las normas sectoriales de turismo no proporcionan parámetros sobre los sistemas de gestión de las empresas, sino que se enfocan en los procesos, por lo tanto, son complementarias a las normas internacionales como: ISO 9000:2000 (Sistema de Gestión de Calidad) que establece requerimientos para que la empresa pueda garantizar desde su gestión, el cumplimiento de los requerimientos de los clientes y otras partes interesadas. (pág. 38)

De lo mencionado anteriormente se hace énfasis en indicarle a la organización que es de vital importancia el hecho de implementar el uso de un Sistema Integrado de Gestión, la implementación y uso de dicho Sistema le generará un apoyo significativo

para minimizar gastos en errores que se pueden solucionar a tiempo y de esta manera no generar pérdidas significativas para PLANETOUR.

Para llevar a cabo la elaboración del Sistema Integrado de Gestión para PLANETOUR se implementará un diseño de investigación descriptivo y explicativo. En la primera parte de la investigación se describirán las condiciones en las que se encuentra la empresa con relación a la gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud de sus empleados. Con respecto a la siguiente fase se llevará a cabo lo relacionado con la explicación del impacto del Sistema Integrado de Gestión sobre la eficiencia operativa y la competitividad organizacional, además de conocer cómo se encuentra posicionado frente a su competencia directa.

Resultados.

En el presente documento se evalúa también lo relacionado con la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa PLANETOUR (Agencia de Viajes) con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa, calidad del servicio al cliente y la sostenibilidad de la misma. A través del análisis de los datos de manera cualitativa se logró evidenciar una mejoría en distintos ámbitos de la organización.

✓ Mejora en la Eficiencia Operativa de la Organización.

Se logra evidenciar en la empresa PLANETOUR que cuenta con inconsistencias en teniendo en cuenta que no contaba con un Sistema Integrado de Gestión, pues la estandarización de los procesos genera demoras en la gestión y recepción de reservas, además de evidenciar inconsistencias en la atención al cliente y fallas en la comunicación interna. Con la sugerencia de implementación del SIG la empresa podrá evidenciar una reducción de aproximadamente el 32% en la recepción y respuesta de las solicitudes (clientes y agencias), gracias a la automatización de los procesos y la optimización de los flujos de trabajo de la organización.

Es importante resaltar que si la organización decide aplicar la norma ISO 9001 le permitirá a la misma establecer procedimientos más claros para la gestión de calidad, mejorando la coordinación de áreas y de esta manera reducir el margen de errores presentados.

Según (Toscano Hernandez, Quinteros, & Morales, 2018) la Norma Internacional ISO 9001:

Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos/servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente. (pág. 23)

✓ **Resultados en Calidad del Servicio de PLANETOUR.**

Lo ideal para estos casos es llevar a cabo una encuesta con el fin de evidenciar el impacto y resultado tras la implementación del Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta que las encuestas deben ser aplicadas antes y después de la implementación del sistema, de esta manera se logrará evidenciar una percepción del cliente luego de implementado el sistema integrado de gestión (ISO 9001) para este caso puntual.

Asimismo la certificación en la ISO 9001 fortalecería y contribuiría en la mejora continua de la organización, impulsando la capacitación del personal, además de fortalecer el ámbito del servicio al cliente, lo que resultaría de manera positiva para la organización, teniendo en cuenta que se lograría evidenciar un incremento en la retención de clientes además de poder identificar una reducción en las quejas y reclamos tanto de las agencias como los clientes que adquieren los servicios de la agencia.

✓ **Sostenibilidad y Gestión Ambiental**

Si la organización aplica las normas indicadas y para este caso la norma ISO 14001 le permitiría a Planetour adoptar practicas sostenibles en su operación. Entre los resultados que se puede destacar:

1. Reducción en el consumo de papel y material impreso, logrando promover la digitalización de los documentos.
2. Disminución en el consumo energético, mediante la implementación de medidas de eficiencia energética.
3. Alianzas con proveedores sostenibles, realizar alianzas estratégicas con proveedores que cumplan con los estándares ecológicos que se buscan para que estén alineados con el Sistema Integrado de Gestión.

✓ **Seguridad y Salud en el Trabajo**

Teniendo en cuenta que, si la organización desea llevar a cabo la aplicación de las normativas en este caso la ISO 45001, generaría mejoras en la seguridad ocupacional del personal que labora en PLANETOURL, de manera que, se evidenciaría una reducción en los índices relacionados con el estrés laboral y riesgos ergonómicos que se pueden evidenciar dentro de las actividades laborales que se deben llevar a cabo.

Dentro de las posibles mejoras estaría:

1. Reducción en las ausencias del personal por temas relacionados con problemas de salud ocupacional.

2. Capacitación y socialización al 100% del personal respecto a los protocolos de emergencia y bienestar laboral.
3. Implementación y aplicación de pausas activas además de conocer y aplicar la ergonomía en los espacios de trabajo, lo que le permitiría a la organización evidenciar un aumento en la productividad.

Las mejoras mencionadas permitirán evidenciar un impacto positivo dentro de las actividades de la empresa generando así un mejor clima organizacional, inclusive generar más compromiso y satisfacción de los empleados.

Estructura del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

1. ISO 9001: Gestión de Calidad

Si la empresa PLANETOUR decide llevar a cabo la implementación de la norma ISO 9001 con el fin de gestionar la calidad de sus servicios turísticos, aseguraría que cada producto ofertado (tours, paquetes vacacionales, etc.) cumpla con las expectativas del cliente. Se podría evidenciar una mejora continua además de una retroalimentación constante, ello le permitirá a la organización adaptarse a las demandas cambiantes del mercado y mejorar su oferta turística.

- ✓ Control de calidad de los servicios prestados
- ✓ Mejora continua basándose en la experiencia y satisfacción del cliente
- ✓ Evaluar los proveedores y las alianzas estratégicas de la empresa.

2. ISO 14001: Gestión Ambiental

Teniendo en cuenta que la empresa desearía aplicar la normativa se lograría minimizar el impacto ambiental de sus operaciones, especialmente en áreas como son la Amazonia y el Caribe que es donde se evidencia mayor afluencia de personas para la realización de turismo.

- ✓ Reducción en la huella ambiental en operaciones turísticas.
- ✓ Conservación de los ecosistemas mediante prácticas sostenibles.
- ✓ Instruir a los turistas sobre la conservación del medio ambiente teniendo en cuenta que es utilizado para el disfrute de las actividades vacacionales.

3. ISO 45001: Seguridad y Salud en el Trabajo

Con la implementación de dicha norma la empresa podría evidenciar dentro de su equipo de trabajo una mejoría considerable en la seguridad del personal, además de un mejoramiento en la seguridad incluso de los turistas. Esto incluye la gestión de riesgos en las actividades de aventura (Tours y demás actividades), cabe resaltar además que el personal estaría en constante capacitación con el fin de conocer los protocolos de emergencia y primeros auxilios.

- ✓ Evaluar los posibles riesgos al realizar actividades de aventura.
- ✓ Capacitar de manera continua al personal relacionado con la prevención de riesgos laborales.
- ✓ Protocolos de emergencia y gestión de accidentes.

Algunos de los beneficios que podría traer a la empresa, si llevaran a cabo la implementación de las normas ISO 9001, 14001 y 45001 respectivamente;

1. Mayor eficiencia en el ámbito operativo; teniendo en cuenta que se lleva a cabo la implementación de la trinorma (calidad, medio ambiental y seguridad ocupacional), le permitirá a la misma optimizar sus procesos, mitigando errores y mejorando así la coordinación entre áreas.
2. Satisfacción del cliente; La empresa podría obtener una mejoría en la calidad del servicio y la atención se vería enfocada en la sostenibilidad ambiental y la seguridad, además de asegurar de esta manera la fidelización del cliente.
3. Cumplimiento a la normatividad: Al adoptar las normas ISO, la organización cumpliría con la reglamentación y los requisitos legales, lo que le otorgaría a PLANETOUR una ventaja competitiva, además de una imagen corporativa solidificada.

Necesidades y Expectativas de PLANETOUR

Matriz DOFA

DEBILIDADES – OPORTUNIDADES – FORTALEZAS – AMENAZAS

El esquema de Matriz DOFA que se relaciona a continuación es un modelo hipotético bajo el concepto de ser netamente académico, no es una matriz propia de la empresa. De acuerdo (Productiva, 2015); “La Matriz DOFA permite la elaboración de estrategias a partir de los criterios seleccionados en los cuatro componentes: Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas.” (pág. 26)

FACTORES INTERNOS DE LA EMPRESA	FACTORES EXTERNOS DE LA EMPRESA
DEBILIDADES	AMENAZAS
No contar con pagina WEB consolidada.	Demanda estacional por temporadas.
Poca promoción por medio de redes sociales.	Alto nivel de agencias competidoras.
Alta competencia en el mercado.	Ventas directas por parte de las aerolíneas a las mismas tarifas de los GDS.
Clima organizacional	Agencias de viajes con mejor publicidad de productos.
Ausencia de documentación organizacional.	Aumento de agencias que implementan competencia desleal.
Ausencia de personal capacitado en el area administrativa.	Falta de seguridad para el turista en destino.
Falta de adaptación a las nuevas tendencias tecnologías.	Problemas socio-políticos en el sitio a visitar.
Congestionamiento de trabajo que origina deficiente atención a los clientes.	Una nueva emergencia sanitaria
No cuenta con personal encargado del area de Talento Humano.	El gobierno dirigente impide el ingreso de los turistas/extranjeros.
No cuenta con medios de pago tales como LINK de PAGOS.	Impacto de crisis y situaciones imprevistas en la industria turística.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Excelente imagen corporativa.	Amplio desarrollo turístico del país.
Buena atención al cliente.	Excelente relación con los clientes.
Personal capacitado.	Aplicación de nuevas plataformas de las aerolíneas, para mejores tarifas.
Cuenta con el uso de nuevos GDS para emisión de tiquetes.	Comercialización y contacto por medio de WhatsApp.
Alianzas estratégicas con servidores y proveedores turísticos Nacionales e Internacionales.	Mayor demanda turística.
Es una agencia IATA, es decir es consolidadores y le vende a agencias minoristas.	Nuevas alternativas de comunicación para dar a conocer los servicios.
Alianzas estratégicas con aerolíneas nacionales.	Aumento de la conciencia y la demanda del ecoturismo.
Tarifas especiales en destinos como San Andres y Leticia.	Creciente interés en el turismo de aventura.
Adecuadas políticas de reclutamiento y selección.	Los cambios legislativos que se prevén a futuro, pueden favorecer al sector.
Eficacia y rapidez en la atención al cliente.	Apoyo por parte del estado y del sector privado para la promoción del turismo interno.

Fuente: Propia

Es importante tener en cuenta que la empresa podría llegar a gestionar sus operaciones bajo enfoque de calidad total, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos dentro de las normas *ISO 9001*, *ISO 14001* e *ISO 45001*. Las políticas del sistema integrado de calidad están orientadas hacia la mejora continua de nuestros servicios turísticos, la protección del medio ambiente y promover un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los empleados.

PLANETOOUR llegaría a asumir la responsabilidad de ofrecer productos y servicios que superen las expectativas de los clientes, cumpliendo de la mejor manera con las normativas legales y aplicables. Nuestra política se fundamentaría en los siguientes principios:

- ✓ ***Calidad en el servicio al cliente:*** Lograr brindarle al cliente experiencias de viaje personalizadas y de alta calidad, manteniendo la satisfacción de los clientes como un indicador clave para la medición del desempeño de la organización.
- ✓ ***Compromiso con el medio ambiente:*** Lograr minimizar el impacto ambiental de las operaciones mediante la implementación de prácticas ambientales sostenibles, logrando promover la conciencia ambiental tanto de los empleados como de los turistas.
- ✓ ***Salud y seguridad ocupacional:*** Lograr fomentar un entorno laboral seguro y saludable, y de esta manera poder prevenir riesgos laborales y asegurando el bienestar mental y físico de todos los colaboradores de la organización.
- ✓ ***Cumplimiento legal y normativo:*** Generar cumplimiento de las leyes, regulaciones y estándares aplicables en los países donde se llevan a cabo las actividades operativas.
- ✓ ***Mejora continua:*** Lograr promover de manera continua los procesos mediante la innovación, la formación del personal y la retroalimentación de los clientes.

Objetivos a alcanzar del Sistema Integrado de Calidad

En congruencia con la política del sistema Integrado de calidad de la Agencia de Viajes Planetour, algunos de los objetivos que la organización lograra obtener se verían reflejados en el compromiso de la agencia en cuanto a calidad, sostenibilidad ambiental, seguridad ocupacional además del cumplimiento

normativo, bajo el enfoque de mejoramiento continuo y calidad del servicio al cliente.

Incremento en la satisfacción del cliente en los próximos periodos. Se debe llevar un control o seguimiento por medio de encuestas donde se podría medir y evaluar las experiencias de los clientes, además de tener en cuenta aquello que sugieren para mejorar en la calidad de los servicios que se prestan, incluso generando ideas para que la organización personalice ofertas de acuerdo a las preferencias y necesidades de los clientes.

Reducción en el consumo de recursos naturales y la generación de residuos. La organización logrará obtener e implementar medidas sostenibles en todas las operaciones de la organización, digitalizando procesos, dando uso responsable de la energía y el agua, de acuerdo a la normativa establecida en la ISO 14001.

Lograr disminuir la tasa de incidentes laborales. Promover la seguridad en el entorno laboral mediante capacitaciones constantes relacionado con los riesgos laborales, generando auditorías internas de seguridad y salud, además de generar mejoras en el ambiente laboral siguiendo las instrucciones establecidas en la norma ISO 45001.

Garantizar el cumplimiento de la norma de acuerdo a los requisitos legales y normativas aplicables. Realizar auditorías internas y externas de manera periódica con el fin de conocer y asegurar que todos los procedimientos y

operaciones se cumplen con las leyes y regulaciones establecidas, teniendo un enfoque particular en las normas ISO 9001, 14001 y 45001.

Lograr un mejoramiento continuo en los procesos operativos, incrementando la eficiencia. La organización logrará establecer un sistema de retroalimentación interna con el fin de identificar áreas a mejorar, fomentando además la innovación y la ejecución de capacitaciones periódicas para los empleados con el fin de optimizar la prestación de los servicios y mejorar la experiencia del cliente.

Generar conciencia a los colaboradores con relación a las prácticas sostenibles y de seguridad, desarrollando programas de formación ambiental y de seguridad ocupacional para los empleados, con el fin de mejorar la participación del personal en iniciativas sostenibles y de seguridad.

Cabe resaltar que dichos objetivos se evaluarán continuamente con el fin de garantizar que se encuentren alineados con la estrategia planteada por PLANETOUR y tener en cuenta el sistema integrado de calidad, asegurando así su vigencia y adaptación a los cambios en el entorno interno y externo de la empresa.

Identificación Personas Interesadas

Es importante conocer dentro de la organización quiénes son las personas interesadas (stakeholders), pues este aspecto es fundamental para el éxito del Sistema integrado de calidad, que abarca lo relacionado con la satisfacción del

cliente, la gestión ambiental y la seguridad ocupacional. Cada grupo de interés que se podría identificar en el presente análisis teniendo en cuenta las necesidades y expectativas específicas que deben ser gestionadas de manera eficaz con el fin de cumplir con el estándar de las normas ISO 9001 (Calidad), ISO 14001 (Medio ambiente), e ISO 45001 (Salud Ocupacional).

Clientes: Son el público principal y el motor de las operaciones de PLANETOUR, ellos se dividen en 2 grupos, y son los siguientes:

- ✓ **Clientes individuales:** Son aquellas personas que buscan servicios turísticos para viajes personales o familiares. Dentro de las expectativas de este tipo de cliente se ven incluidas, que se le brinde un servicio de calidad, lograr vivir experiencias personalizadas y precios competitivos. Además, valoran la sustentabilidad de las operaciones, por esta razón acuden a agencias que logren evidenciar una disminución en el impacto ambiental en cuanto a la planificación de sus viajes.
- ✓ **Clientes corporativos:** Este tipo de cliente es aquel que decide contratar los servicios de la agencia para viajes relacionados con negocios, convenciones y eventos corporativos. Dentro de sus expectativas se ven enfocados en la eficiencia operativa, la rapidez en las respuestas y la confiabilidad de los servicios, buscando además una empresa que se alinee con las políticas ambientales y de sostenibilidad de la propia empresa.

Empelados: El personal PLANETOUR es un grupo de interés clave que logra garantizar la prestación de los servicios y el cumplimiento de los objetivos del sistema

integrado de calidad. De esta manera la empresa tendría que brindarle formación continua sobre las normas de calidad, seguridad ocupacional y las practicas sostenibles.

- ✓ **Personal Operativo:** Este grupo de personas se ven directamente involucrados en la planificación, organización y ejecución de los servicios prestados. La organización debe cuidar aspectos fundamentales tales como cuidar de su bienestar, seguridad laboral y motivación, dichos puntos son fundamentales para lograr una eficiencia en el sistema.
- ✓ **Personal administrativo:** Este grupo es el responsable de la gestión de recursos, finanzas y el cumplimiento normativo de la organización. Su objetivo es asegurar que las operaciones logren fluir de manera eficiente y en línea, teniendo en cuenta los aspectos a mejorar continuamente (calidad, seguridad y medio ambiente).

Proveedores: La organización debe tener en cuenta que, al contar con aliados estratégicos, estos proveedores deben estar altamente capacitados y alineados con las normativas que desea implementar relacionadas con la sostenibilidad y la calidad del servicio prestado a los clientes. Tener en cuenta una buena selección de los proveedores podría evidenciar una mejora en la calidad y de esta manera lograr fidelizar clientes.

Entidades Reguladoras: La empresa y sus directivos deben tener en cuenta que las entidades reguladoras del país y la región, pues serán las encargadas de supervisar el cumplimiento de las leyes y normatividad relacionada con la calidad del servicio, la sostenibilidad ambiental y la seguridad ocupacional.

Comunidad local: Las comunidades donde llegan los turistas de Planetour sería un buen stakeholder relevante teniendo en cuenta la perspectiva sostenible y la responsabilidad social. De acuerdo a la ISO 14001 (ISO S. c., 2015) donde manifiesta; “La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance.” (pág. 16)

De esta manera la expectativa que lograra despertar en este grupo está relacionada con minimizar el impacto ambiental y el fomento de turismo responsable y de esta manera lograr beneficiar las economías locales sin llegar a causar daños ecológicos, y de esta manera lograr dar cumplimiento a las normativas vigentes.

Socios y accionistas: Para los socios y accionistas de la empresa Planetour sería de beneficio la implementación del sistema, pues es de su interés evidenciar un crecimiento sostenible y rentable para la organización. Además, se logrará evidenciar beneficios económicos significativos, manteniendo la competitividad del sector.

Teniendo en cuenta los puntos mencionados anteriormente, Planetour podría ajustar sus estrategias para satisfacer las necesidades presentadas por los clientes y de las partes interesadas, asegurando de esta manera éxito en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, rigiéndose y basándose en las normativas vigentes del país.

Conformación del Sistema Integrado de Gestión - MODELO

A lo largo del presente documento se logra evidenciar que el propósito principal del mismo y lograr plantear un modelo de SIG para la empresa, con el fin de ser evaluado por los directivos de la organización y se tome como sugerencia para la implementación del mismo dentro de la organización.

Teniendo en cuenta que los directivos decidan implementar el modelo presentado, la organización se comprometería con la excelencia operativa, la sostenibilidad ambiental y la salud ocupacional. Este sistema integrado le permitirá a la organización optimizar sus procesos, mejorar la satisfacción del cliente, proteger el medio ambiente, y garantizar para su equipo de trabajo un entorno seguro.

ISO 9001 - Gestión de Calidad

Establece criterios para que un sistema de calidad sea eficaz. La organización debe centrarse en ofrecer servicios turísticos que cumplan e incluso que supere las expectativas de los clientes y si deciden implementar la presente normatividad le podría generar aspectos positivos para la organización, además de mejorar de manera continua, minimizando errores dentro de los procesos. Con la aplicación de la norma ISO 9001 la empresa podría evidenciar:

Documentación clara de los procesos: Se pueden establecer procedimientos estandarizados para cada uno de los servicios prestados, asegurando que todas las operaciones sigan un control riguroso de calidad.

Satisfacción del cliente: La retroalimentación de los clientes es parte fundamental del ciclo de mejora continua. Se pueden usar herramientas que permitan medir la satisfacción del cliente y de esta manera se logre analizar datos para realizar ajustes a los servicios. Planetour podría llegar a organizar sus operaciones mediante un enfoque por procesos, identificando las actividades clave que dan el valor agregado, además de optimizar áreas para mejorar la eficiencia y calidad del servicio.

ISO 14001: Gestión ambiental

La norma le garantiza a la empresa una gestión de actividades minimizando el impacto ambiental, cabe resaltar que esta norma impulsa a la organización a adoptar prácticas sostenibles en todas sus operaciones. Algunos de los aspectos clave de la implementación de la normativa serían:

Política Ambiental: Planetour podría desarrollar políticas que aboguen por la protección del medio ambiente, priorizando la reducción de residuos y la eficiencia energética en todas sus instalaciones y operaciones.

Control de Impactos medio ambientales: Sería de gran utilidad para la organización ya que podría identificar y evaluar los impactos ambientales de sus actividades, tales como; el consumo de recursos, la generación de desechos, además de implementar medidas para su reducción.

Cumplimiento legal: La empresa se debe asegurar de cumplir con todas las regulaciones ambientales vigentes en las regiones donde opera. Esto incluye todo lo relacionado con la gestión responsable de desechos y promocionar entre los clientes y proveedores prácticas ecológicas.

ISO 45001: Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

La normatividad está diseñada para gestionar todos los riesgos relacionados con la seguridad y salud de los colaboradores de la organización, allí es donde Planetour garantizará un ambiente laboral seguro y saludable para su personal, guiado por los principios de la norma.

Algunos de los componentes clave posterior a la implementación de la ISO 45001:

Evaluación de riesgos ocupacionales: Podrá realizar evaluaciones de riesgos de manera periódica, además de poder identificar los posibles peligros dentro de las instalaciones de la empresa, identificar los posibles peligros a lo que se exponen los turistas al realizar ciertas actividades.

Capacitación en Seguridad Ocupacional: El personal tendrá que capacitarse constantemente en temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, garantizando que se encuentran preparados para actuar en caso de una emergencia y poder prevenir futuros accidentes.

Mejoramiento continuo en seguridad: La empresa podrá llevar a cabo auditorías y revisiones internas para asegurar que el sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo esté funcionando de manera correcta, llegando a promover la cultura de mejora constante.

La normatividad propuesta en este modelo de Sistema integrado de gestión para la agencia de viajes Planetour integra los requisitos de las tres normas bajo un solo marco operativo. Dentro de los beneficios que se podrán evidenciar al llevar a cabo la implementación de las normativas mencionadas:

Eficiencia operativa: Al gestionar de manera conjunta los procesos de calidad, medio ambiente, y salud ocupacional, la organización evidenciará una reducción en la duplicación de esfuerzos, logrando optimizar recursos y de esta manera mejorando la eficiencia global de la agencia.

Auditorías integradas: Se podrían llevar a cabo auditorías internas y externas de manera periódica que logran abordar simultáneamente aspectos tales como la calidad, el

medio ambiente y la seguridad laboral, facilitando de esta manera el cumplimiento de las tres normas sin necesidad de realizar auditorías separadas para cada sistema.

Mejora continua: El enfoque integrado permitirá que las mejoras implementadas en una norma

Mejora continua: El enfoque integrado permite que las mejoras implementadas en una norma se reflejan en el resto del sistema, impulsando la innovación y el aprendizaje organizacional.

Modelo de Mapa de Procesos



Fuente: Propia

Conclusiones.

Teniendo en cuenta que lo propuesto a lo largo del documento es una sugerencia de un Sistema Integrado de Gestión aplicado a la Agencia de Viajes Planetour, la empresa podría obtener resultados que le permita evidenciar mejoras, contribuyendo de esta manera significativamente a la eficiencia operativa, la calidad del servicio, la sostenibilidad ambiental y la seguridad ocupacional.

Con la aplicación de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, le permitirá a la organización optimizar procesos internos, además de evidenciar el mejoramiento de la satisfacción del cliente y fortalecer la competitividad de la empresa frente al sector turístico.

El presente análisis se realiza con el fin de dar a conocer a la Agencia de Viajes Planetour, los beneficios que le puede traer la implementación de las normas, además de demostrarle a los directivos que un Sistema Integrado de Gestión (SIG), bien estructurado no solo representaría para la empresa mejoramiento en la gestión interna de la misma, sino que por otra parte generaría para la organización un impacto positivo en la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo, representando una estrategia clave para la modernización y crecimiento del sector turístico en la región, incluso teniendo alcances Nacionales.

Referencias

- Castillo Pinzon, D., & Martinez, J. (2010). Enfoque para combinar e integrar la gestion de sistemas. Bogotá, Colombia.
- ISO, S. c. (15 de Septiembre de 2015). Norma Internacional ISO 14001. *Sistema de gestión ambiental*. Ginebra, Suiza.
- ISO, S. C. (2015). Norma Internacional ISO 9001. *Sistemas de Gestion de Calidad* . Ginebra, Suiza.
- ISO, S. C. (Marzo de 2018). Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. *Norma Internacional ISO 45001*. Ginebra, Suiza.
- Lopez Rodriguez, A. L. (27 de Julio de 2009). Sistema Integrado de Gestión para Empresas Turisticas . Nariño, Colombia.
- Productiva, P. d. (Abril de 2015). Guia metodologica para el diseño e implementación de estrategias de mercadeo. Bucaramanga, Colombia.
- Toscano Hernandez, R., Quinteros, D., & Morales, C. (Agosto de 2018). Sistemas Integrado de Gestión. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compas 2018.